

ABSTRAK

Kualitas komunikasi interpersonal memberikan warna didalam hubungan antar manusia. Hubungan yang terjalin dimulai dari hubungan dengan keluarga, teman hingga bisnis, salah satunya adalah hubungan antara konsultan dengan konsumen. Solusi Rumah “Jujur” PT Holcim Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan yang berdiri dengan visi dan misi yang sosial. Konsultan dituntut untuk melakukan komunikasi interpersonal dengan konsumen sesuai cara yang baik dan sopan sehingga dihasilkan kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana proses komunikasi interpersonal antara konsultan dengan konsumen dalam memberi pelayanan demi kepuasan pelanggan di bidang solusi rumah PT Holcim Yogyakarta serta mengetahui hambatan-hambatannya yang terjadi. Penelitian ini menggunakan teori efektifitas komunikasi interpersonal. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yakni metode yang memberikan gambaran dan menganalisa komunikasi interpersonal antara konsultan dengan konsumen dalam menjalin hubungan kerja sama. Jumlah informan yang di ambil adalah 9 orang, Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dalam proses konsultasi, keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dan kesetaraan sangat diperlukan antara konsultan dan konsumen untuk memperlancar proses konsultasi dan hubungan kerja sama yang akan dilakukan. Hasil Penelitian juga menunjukkan bahwa fungsi dan peran konsultan dalam melayani konsumen adalah sangat besar. Pada dasarnya sebaliknya tanpa peran serta konsumen suatu perusahaan tidak akan berjalan ataupun berkembang secara maksimal. Konsultan Solusi Rumah berusaha sebaik mungkin melayani konsultasi para konsumen yang datang agar konsumen merasa terlayani dengan baik dari semua sisi, terlebih kepuasan secara emosional dari dalam diri konsumen sehingga mampu menciptakan kerja sama dengan pihak Solusi Rumah. Melalui konsultan, konsumen mendapatkan apa yang menjadi suatu kebutuhan hidupnya sebagai seorang manusia dan sebagai konsumen, dipihak konsultan sendiri, mampu menjalankan tugasnya sebagai konsultan Solusi Rumah sesuai dengan visi dan misi perusahaan sehingga hubungan kerja sama menjadi baik dan lancar karena kebutuhan masing-masing dapat terpenuhi.

ABSTRACT

Quality of interpersonal communication provide color in the intertwined relationships among manusia. Hubungan starts from relationships with family , friends to the business , one of which is the relationship between consultants and consumers . Home Solutions " Honest " PT Holcim Yogyakarta is one company that stands with the vision and mission of the social . Consultants are required to conduct interpersonal communication with consumers in the way that good and polite to produce customer satisfaction . The purpose of this study was to determine how the process of interpersonal communication between consultants and consumers in providing services for customer satisfaction in the field of home PT Holcim Yogyakarta solutions as well as knowing the obstacles that occur . This study uses the theory of effective interpersonal communication . This research uses descriptive qualitative research method , the method which provides an overview and analysis of interpersonal communication between consultants and consumers in establishing cooperative relationship . Number of informants that take is 9 people , results demonstrate that interpersonal communication in the consultation process , openness , empathy , support , positivity and equality is indispensable between consultants and consumers to facilitate the process of consultation and cooperation that will be done . Research results also showed that the function and role of the consultant in serving customers is very big . Basically otherwise without the participation of consumers of a company will not run or develop optimally . Home Solutions Consultant tried our best serving the consumers who come consultations so that consumers feel well served from all sides , especially the emotional satisfaction of the consumers themselves so as to create a partnership with the Home Solutions . Through consultants , consumers get what becomes a necessity her life as a man and as a consumer , the part of the consultant himself , is able to carry out their duties as a consultant home solutions in accordance with the vision and mission of the company to be a good working relationship and smoothly because their individual needs are met .